附件3

局处长走流程窗口建设落实情况清单

单位及人员： 走流程地点：

| 序号 | 类别 | 建设内容 | 落实情况 |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 办事指引 | 服务大厅指示指引标牌是否明显 | 是□ 否□问题： |
| 2 | 办事指南是否上墙 | 是□ 否□问题： |
| 3 | 是否设置特殊人群绿色通道及标识 | 是□ 否□问题： |
| 4 | 是否有咨询指引台，有人值守 | 是□ 否□问题： |
| 5 | 办事窗口 | 服务大厅是否环境整洁，资料摆放是否整齐 | 是□ 否□问题： |
| 6 | 是否公布窗口作息时间、办事流程 | 是□ 否□问题： |
| 7 | 窗口办事等候平均最长时间是否在30分钟之内 | 是□ 否□问题： |
| 8 | 是否办公地点集中，企业和群众办事是否需要来回跑 | 是□ 否□问题： |
| 9 | 服务大厅不是否存在占编、混编现象，“AB角”是否配置到位 | 是□ 否□问题： |
| 10 | 窗口受理、办理的事项是否在承诺时限内办结 | 是□ 否□问题： |
| 11 | 服务大厅是否能够同时容纳50人以上的群众办事 | 是□ 否□问题： |
| 12 | 是否实行了综合柜员制，实现“一窗办理” | 是□ 否□问题： |
| 13 | 是否实行延时服务、预约服务 | 是□ 否□问题： |
| 14 | 是否实行容缺受理 | 是□ 否□问题： |
| 15 | 窗口服务是否内容明确，是否存在因部门职责不清“扯皮打架”的现象 | 是□ 否□问题： |
| 16 | 是否“闲置”窗口 | 是□ 否□问题： |
| 17 | 设施设备及其他 | 宣传资料是否通俗易懂、接地气，是否照搬照抄文件 | 是□ 否□问题： |
| 18 | 是否启用自助服务一体机 | 是□ 否□问题： |
| 19 | 大厅是否设置复印机为办事群众免费使用 | 是□ 否□问题： |
| 20 | 大厅有饮水机，能正常使用，并配备一次性水杯 | 是□ 否□问题： |
| 21 | 服务大厅是否启用叫号机、评价器等服务设备 | 是□ 否□问题： |
| 22 | 村社区是否有老年人的指纹采集设备 | 是□ 否□问题： |
| 23 | 大厅电脑屏保和屏幕背景是否设置规范 | 是□ 否□问题： |
| 24 | 大厅是否配有纸笔、药箱、雨伞、老花镜等便民设施 | 是□ 否□问题： |
| 25 | 服务意识 | 是否存在咨询电话长期占线情况 | 是□ 否□问题： |
| 26 | 大厅工作人员是否佩戴工作牌和统一服装上岗 | 是□ 否□问题： |
| 27 | 是否服务用语规范 | 是□ 否□问题： |
| 28 | 服务人员是否服务热情、主动、耐心 | 是□ 否□问题： |
| 29 | 是否在工作时间前到达指定的岗位，并做好准备工作 | 是□ 否□问题： |
| 30 | 是否存在迟到早退、上班玩手机、闲聊、吃零食等情况 | 是□ 否□问题： |
| 31 | 是否摆放暂离窗口标识牌 | 是□ 否□问题： |
| 32 | 服务能力 | 工作台账和工作记录的要素是否全面 | 是□ 否□问题： |
| 33 | 所有办事注意事项是否一次性告知 | 是□ 否□问题： |
| 34 | 是否为办事群众提供等待场所 | 是□ 否□问题： |
| 35 | 窗口所有职工业务是否熟练，办理效率是否高 | 是□ 否□问题： |
| 36 | 服务纪律 | 是否存在服务态度较差、与办事群众争吵等情况 | 是□ 否□问题： |
| 37 | 是否存在生活用品摆放在服务大厅窗口平台内的现象 | 是□ 否□问题： |
| 38 | 是否存在非工作人员进出、逗留工作区域的现象 | 是□ 否□问题： |
| 39 | 是否存在工作推诿现象 | 是□ 否□问题： |